

ALINEACIÓN DE LOS REQUISITOS DEL SG-SST CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EN SALUD PARA HOSPITALES UNIVERSITARIOS^{1*}

[Artículos de revisión]

Laura Camila León Vargas^{2**}
Cindy Nathaly Sastoque Gaviria^{3***}
Ingrid Johana Franco Arévalo^{4****}

Recibido: XX de XXX de 2021
Revisado: XX de XXX de 2021
Aceptado: XX de XXX de 2021

Citar como:

León Vargas, L. C., Sastoque Gaviria, C. N. y Franco Arévalo, I. F. (2021). Alineación de los requisitos SG-SST con los estándares de calidad en salud para hospitales universitarios. *Signos, Investigación en Sistemas de Gestión*, 13(2). DOI: XXXX



^{1*} Artículo de revisión.

^{2**} Magíster en Calidad y Gestión Integral (c), ingeniera industrial por la Universidad Santo Tomás. Bogotá, Colombia. Correo: lauraleonv@usantotomas.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2086-379X>.
CVLAC: https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0001680376.

^{3***} Magíster en Calidad y Gestión Integral (c) por la Universidad Santo Tomás, ingeniero civil por la Universidad Gran Colombia. Bogotá, Colombia. Correo: cindysastoque@usantotomas.edu.co; ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1143-1776>. CVLAC: https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0001895679

^{4****} Magíster en Calidad y Gestión Integral (c) por la Universidad Santo Tomás, ingeniero industrial por la Universidad Central. Bogotá, Colombia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1693-2462>.
CVLAC: https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0001895861

Resumen

Las instituciones y entidades de salud han incursionado en la práctica de certificar que sus servicios cuentan con altos estándares de calidad, al igual que las empresas de los sectores productivos, dado que esto le permite generar valor agregado a sus servicios, optimizar recursos, brindarle sostenibilidad y competitividad en el mercado, seguridad a todas sus stakeholders incluyendo los clientes internos y externos. Este artículo analiza como el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, pese a que es netamente normativo en Colombia también contribuye con el marco de calidad de los procesos e impacta positivamente al colaborador o trabajador. Cuando una entidad del sector salud quiere obtener certificaciones o acreditaciones debe cumplir con sus requisitos y dada su naturaleza de integralidad, no solamente contribuyen a la seguridad misma del paciente, sino que propenden por la seguridad e integridad de sus partes interesadas, por lo tanto, con el objetivo de optimizar recursos ya sean humanos, económicos, de tiempo, es relevante identificar estrategias que permitan alinear los requisitos del SG-SST con los estándares de calidad para hospitales universitarios.

Palabras clave: Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, ISO 45001, sector salud, estándares de calidad, PHVA.

ALINEACIÓN DE LOS REQUISITOS DEL SG-SST CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EN SALUD PARA HOSPITALES UNIVERSITARIOS.

Abstract

Health institutions and entities have ventured into the practice of certifying that their services have high quality standards, as well as companies in the productive sectors, since this allows them to generate added value to their services, optimize resources, and provide sustainability and competitiveness in the market, security to all its stakeholders including internal and external clients. This article analyzes how the occupational health and safety management system, despite the fact that it is clearly normative in Colombia, also contributes to the quality framework of the processes and positively impacts the collaborator or worker. When an entity in the health sector wants to obtain certifications or accreditations, it must comply with its requirements and given its integral nature, not only do they contribute to the safety of the patient, but also promote the safety and integrity of its interested parties, therefore, With the aim of optimizing resources, whether human, financial, or time, it is relevant to identify strategies that allow aligning the requirements of the SG-SST with the quality standards for university hospitals.

Keywords: Occupational health and safety management system, ISO 45001, health sector, quality standards, PHVA.

Introducción

Así como las empresas que se dedican a la producción en masa buscan certificar la calidad de sus productos, o ratificar que sus procesos productivos son limpios y con altos estándares, las instituciones prestadoras de servicios de salud también le están apostando a demostrar la excelencia en sus procesos, atención humanizada, compromiso con la sociedad, y prestación de servicios con valor superior enmarcado en el bienestar de la comunidad, contribuyendo así a la sostenibilidad organizacional y servicio social.

Dada la naturaleza de las empresas prestadoras de servicio de mantener constante contacto con sus usuarios y con la comunidad, también pueden garantizar que sus prácticas cumplen con altos estándares de calidad, a través de procesos adecuadamente evaluados, definidos e implementados permiten brindar un servicio a satisfacción para todas las partes interesadas, ahora bien, en el desarrollo de las actividades propias es relevante que se garantice el bienestar, cuidado integral de todos los colaboradores independientemente su vinculación contractual, gestionando de manera continua y eficaz los riesgos a los que estos están sometidos. (Baquero, 2014)

Para el ejercicio de evaluar y certificar los estándares de calidad y el correcto funcionamiento de estas empresas se cuenta con entidades normalizadoras a nivel nacional e internacional que se dedican a evaluar el cumplimiento de requisitos de garantizan el adecuado funcionamiento de estas. Ahora bien, el sector salud no es ajeno a la necesidad de certificar y demostrar ante sus usuarios, la comunidad, competencia, y a todos aquellos que tengan interacción con ella, que sus servicios son competentes y que cumplen con los criterios necesarios para la prestación de su servicio. (Causado Rodríguez et al., 2008), (AEC: Asociación Española para la Calidad, 2016).

Las organizaciones buscan mantenerse en el mercado y tener competitividad, esto se logra no solo demostrando su buena competencia, si no buscando estándares de calidad y excelencia que les dé un valor agregado y diferenciador con respecto a otras entidades prestadoras de este servicio, para lograr esto es de total importancia contar con talento humano competente, Según (Nigenda & Ruiz, 2010) El talento humano es un recurso intangible y extraordinario ya que es el único con que tiene la capacidad para dar opiniones, de razonar, decidir y utilizar otros recursos

La seguridad y salud en el Trabajo en Colombia

En Colombia, la seguridad y salud en el trabajo toma relevancia a partir de 1993, dado que en ese año el gobierno colombiano expide la primera normativa referente a este tema, promulga la Ley 100, la cual

estructura y define el sistema de seguridad social e integral y cuyo objetivo principal es mejorar y garantizar la calidad de vida de todos los colombianos, instaurando planes y programas que dispone para cubrir cualquier contingencia, en especial las que las referentes con el sector la salud y la capacidad económica de la comunidad. (Ley número 100, 1993)

Posterior a esta ley, surge la Ley 1562 del 11 de julio de 2012, en la cual modifica el sistema de riesgos laborales y se establecen las pautas más relevantes e importantes del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, debido a que esta se enfoca en garantizar la prevención, protección, atención de los trabajadores independientemente del tipo de vinculación con las empresas, de los efectos que se generan por causa de las enfermedades y los accidentes que se pudieron haber generado en consecuencia de alguna actividad laboral. (Ley 1562, 2012)

Esta ley también exige a las organizaciones la implementación de un programa de salud ocupacional, el cual se deba orientar y enfocar en la identificación de los riesgos inherentes a las actividades laborales, para que se puedan implementar actividades que busquen mitigar estos riesgos e implementar medidas para la gestión adecuada de los mismos, con el ánimo de prevenir la ocurrencia de incidentes, accidentes o enfermedades causadas por las actividades laborales y que puedan afectar el bienestar de los trabajadores. (Ley 1562, 2012)

Seguido de la Ley 1562, en el 2015 surge el decreto 1072 de 2015 en el cual en capítulo 6 se define el objeto y se dicta los lineamientos para la implementación de sistemas de gestión de seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST) que deben aplicar todas las empresas tanto las de sector público, privado, aquellas que contraten personal con contrato comercial, civil o administrativo, aquellas empresas de economía solidaria, las organizaciones de sector cooperativo, las empresas que se dedican a las contratación de personal temporal en Colombia. (Decreto 1072, 2015)

Los lineamientos que se establecen en esta ley, dictaminan que se debe cobijar a todas las personas que prestan algún tipo de servicio laboral en cualquier organización o empresa independientemente de su tipo de vinculación (trabajadores dependientes, por prestación de servicios, trabajadores cooperados o los trabajadores en misión). Estos lineamientos son de obligatorio cumplimiento, ya que garantizan el bienestar laboral de las personas.

Teniendo en cuenta los parámetros y procedimientos que establece el gobierno, para dar cumplimiento seguimiento y control a los requisitos que se establecen frente al tema de seguridad y salud en el trabajo, se establece que los organismos de control que regulan y promueven el cumplimiento de

requisitos de sistema de seguridad social en Colombia son el Ministerio de Salud, que es la entidad que se encarga de definir las políticas y expide las normas generales referentes al tema de seguridad y salud en el trabajo. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2021)

Otra entidad es la Superintendencia Nacional de salud, quien es el organismo responsable de inspeccionar, vigilar y controlar el buen funcionamiento y cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, por último, el Consejo Nacional de Seguridad Social en la Salud, quienes son los encargados de promover el diseño de estrategias para el correcto funcionamiento en el sistema de salud. (Decreto 1280, 2002)

Entidades prestadoras de servicios para el sistema de salud en Colombia

Ahora bien, las Entidades Promotoras de Salud (EPS) e Instituciones Prestadoras de servicio de Salud (I.P.S) deben manejarse con total responsabilidad debido a que prestan un servicio que garantiza el acceso a servicio de salud y el bienestar y cuidado de la población. Debido a la naturaleza de estas entidades y la responsabilidad que tiene su servicio deben estar supervisados permanentemente por entidades reguladoras que garanticen su correcto funcionamiento (Social, 2006).

En Colombia la entidad que se encarga de verificar el cumplimiento de los requisitos para el funcionamiento de la prestación del servicio es la secretaria de Salud, regulado por el Sistema Único de Acreditación en Salud, siendo este como uno de los componentes obligatorios de la calidad en la atención en salud, implementando la Resolución 3100 de 2019 y adaptando las condiciones de la Covid-19. (Ministerio de Salud y Protección social, 2019)

Así pues, tanto las entidades promotoras de servicios de salud (E.P.S.) administradoras de recursos económicos- como las instituciones prestadoras de servicios de salud (I.P.S.) instituciones que brindan servicios de diagnóstico, hospitalización, quirúrgicos, entre otros garantizan el bienestar, el diagnóstico y tratamiento patológico enfocado en el cuidado y la salud de pacientes, para esto dichas entidades se requieren cumplir con un requisito obligatorio y mínimo para operar y prestar su servicio y se hace por medio de la habilitación en salud. (Ministerio de Salud y Protección social, 2019)

La calidad como elemento diferencial en el sector salud

Ahora bien como factor diferencial algunas I.P.S interesadas en ser referentes y líderes en el mercado influir positivamente en el sector salud y prestar un servicio de alta calidad buscando la satisfacción y cumplimiento de las necesidades de los usuarios y sus familias, han desarrollado un valor agregado en la

prestación de sus servicios, certificándolos ante organizaciones dedicadas a evaluar, auditar y corroborar que efectivamente han adoptado modelos de calidad enmarcados en la seguridad de los pacientes, cuidado del medio ambiente y de la salud del talento humano. (Molina et al., 2013)

Según (Guerra Bretaña & Marin, 2017) en 1990 se desarrollaron las nociones de calidad y de la responsabilidad en la prestación de servicios de salud, basados en la eficacia y eficiencia, de la prestación del servicio, por lo que desde esta época la calidad de los servicios de salud surgieron y se ubicaron como pilar del sistema de prestación de servicios de salud, buscando siempre el bienestar e integridad del paciente. Desde entonces se ha visto la importancia del correcto funcionamiento de las entidades prestadoras del servicio salud.

Es decir, que en las Instituciones Prestadoras de servicio de salud (I.P.S.) para asegurar su premisa de valor, Según (Silva, 2005) entendiéndose como la prestación de un servicio intangible la mejoría de la salud de una persona, puede ser contemplada como un sistema, es decir tendrá unas entradas, unas salidas un comportamiento sistémico, ya que, de manera innata se hace necesario la interrelación con diferentes procesos, para asegurar al final la consecución de la mejora del estado o condición de salud de una persona.

Debido a que las Instituciones Prestadoras de servicio de salud (I.P.S.) tienen gran impacto en el servicio que prestan implica así una gran responsabilidad, compromiso y coordinación, en los últimos años ha surgido la necesidad de adoptar sistemas que ayuden a potenciar la efectividad y eficacia en su servicio, por eso han buscado la manera de implementar estrategias que aumenten la mejora continua y permita garantizar el buen servicio de las IPS (Esteve-Matalí et al., 2021).

Un hospital universitario tiene como función brindar asistencia, en docencia e investigación para la formación de profesionales de la salud, esta formación requiere una cuidadosa planificación entre las universidades y los hospitales universitarios para dirigir la enseñanza a la prestación de sus servicios con estándares de alta calidad, por esto es de gran importancia que desde el inicio de la formación se inculque la conciencia de trabajo bajo enfoque de calidad, para así poder garantizar a los usuarios un servicio de alta calidad basados en atención humanizada, cultura organizacional y servicio social (Didziulis, s. f.-a)

Esto hace necesario que los hospitales universitarios adopten los procesos pertinentes para la implementación de sistemas de gestión o de cualquier estándar de calidad, para que todos los estudiantes que se estén formando en este campo, lo hagan con el enfoque de la cultura de calidad. Para que los hospitales universitarios logren gaste objetivo debe basar su funcionamiento en la mejora continua tanto

para los procesos de atención a los usuarios como para las prácticas de los estudiantes. (Bautista et al., s. f.)

Una de las estrategias adquiridas para garantizar el buen servicio a las entidades usuarias es la implementación de Sistemas de gestión basados en calidad como seguridad y salud en el trabajo o cualquier estándar de calidad que les aporta un factor diferenciador. Normalmente las organizaciones en general que implementan los requisitos de sistemas de gestión normalizado lo hacen de manera independiente, aunque esto da cumplimiento a los requisitos, puede generar ineficiencia en la gestión organizacional por la falta de optimización de recursos (Rubio, s. f. 2019)

La implementación de uno o más sistemas de gestión o de algún estándar de calidad de manera independiente en una empresa puede generar algunos errores como duplicidad de información, retrasos, pérdida de recursos, poca optimización de tiempo entre otros, por eso se debe buscar la estrategia que permita alinear todos los requisitos en común que tienen estos sistemas con los estándares, con el fin de minimizar estos errores, y poner todas las normas y estándares en un mismo sistema de gestión de calidad (Esteve-Matalí et al., 2021).

Según (Karapetrovic, 2007) un sistema integrado de gestión es un conjunto de procesos interconectados que interactúan entre sí y que comparten los mismos recursos (humanos, materiales, infraestructura, información, y recursos financieros) para lograr el cumplimiento de los mismos objetivos relacionados con la satisfacción de una amplia variedad de grupos de interés. Por esta razón es importante buscar alinear los requisitos de las normas con los estándares de calidad, con el fin de optimizar recursos, aumentar la eficiencia y la eficacia y minimizar errores en los procesos.

Como ejemplo de esto se encuentra la norma ISO 45001 SG Seguridad y Salud en el Trabajo, regulada por la Organización Internacional de Normalización, esta brinda los requerimientos frente al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, instaurar en las organizaciones el pensamiento enfocado en riesgos, ratifica el cumplimiento normativo legal vigente, promueve la cultura de prevención e involucra de manera transversal a toda la organización mediante el compromiso desde la alta dirección hasta los colaboradores.

Así pues, como lo afirma (Morgado et al., 2019), la ISO 45001 les aporta a las organizaciones un sin fin de beneficios como un incremento significativo en la productividad de las actividades laborales, disminución de los costos de los procesos productivos o prestación de servicios, reducción de costos que son asociados al uso de seguros, disminución en días no laborados por accidentes o enfermedades

profesionales, disminución de accidentes y enfermedades laborales mejora continua de la calidad de productos o servicios entre otros.

El objetivo de este artículo es describir estrategias de alineación entre los requisitos de la NTC ISO 45001 con los estándares de calidad para el sector salud establecidos por entidades certificadoras como la Joint Comission International, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, Planetree, Secretaria de Salud, Ministerio de Educación y de Protección Social; teniendo en cuenta los requerimientos de las anteriores entidades, se pretende identificar los estándares y definir los elementos en común para determinar una estrategia de integración y así brindar a las instituciones prestadoras de salud como valor agregado y eliminar los reprocesos frente a la obtención de certificaciones o recertificaciones.

Metodología

Para el desarrollo de este artículo se realizó una revisión sistemática exploratoria, donde se busco información relevante y que pueda contribuir al desarrollo de esta investigación sobre la búsqueda de una propuesta de alineación de los requisitos del SG-SST con los requerimientos de estándares de calidad en salud de los hospitales universitario. La búsqueda de literatura se realizó en español e inglés, con publicaciones realizadas entre 2005 y 2021 utilizando la siguiente ruta de búsqueda:

Tabla 1. Ruta de búsqueda

Gestores de búsqueda	Descriptor
ScienceDirect	("Requisitos ISO 45001" AND "Estándares de calidad"), ("Hospitales universitarios" AND "Acreditación"), ("Propuestas de alineación" AND "sistemas de gestión"), ("Sistemas de gestión" AND "Alineación de requisitos"), ("Hospitales universitarios" AND "SIG"), ("Implementación ISO 45001" AND "entidades de salud"), ("ISO 45001" AND "Ciclo PHVA")
Scopus	("Requisitos ISO 45001" AND "Estándares de calidad"), ("Hospitales universitarios" AND "Acreditación"), ("Propuestas de alineación" AND "sistemas de gestión"), ("Sistemas de gestión" AND "Alineación de requisitos"), ("Hospitales universitarios" AND "SIG"), ("Implementación ISO 45001" AND "entidades de salud"), ("ISO 45001" AND "Ciclo PHVA")
Google académico	("Requisitos ISO 45001" AND "Estándares de calidad"), ("Hospitales universitarios" AND "Acreditación"), ("Propuestas de alineación" AND "sistemas de gestión"), ("Sistemas de gestión" AND "Alineación de requisitos"), ("Hospitales universitarios" AND "SIG"), ("Implementación ISO 45001" AND "entidades de salud"), ("ISO 45001" AND "Ciclo PHVA")
Repositorio Usta	("Requisitos ISO 45001" AND "Estándares de calidad"), ("Hospitales universitarios" AND "Acreditación"), ("Propuestas de alineación" AND "sistemas de gestión"), ("Sistemas de gestión" AND "Alineación de requisitos"), ("Hospitales universitarios" AND "SIG"), ("Implementación ISO 45001" AND "entidades de salud"), ("ISO 45001" AND "Ciclo PHVA")

Fuente: elaboración propia.

Con la literatura encontrada sobre el temase realizó un matriz, donde se incluyó la información más importante para facilitar el desarrollo de la investigación.

Criterios de inclusión y de exclusión de los documentos

En el desarrollo de esta investigación se incluyeron artículos obtenidos con las ecuaciones de búsqueda utilizada y mencionadas en el apartada anterior, que describieran estrategias de alineación de requisitos que incluyeran la norma ISO 45001, artículos relacionados con acreditación, certificación y estándares de calidad en salud, también se incluyeron los artículos que aportan información acerca del ciclo PHVA sus beneficios y su implementación, los artículos con información sobre Sistemas de gestión y seguridad en el trabajo en Colombia y América latina.

Al ser objeto de estudio un hospital universitario también se incluyeron los artículos relacionados con la importancia de estos en la prestación de servicio y en la formación del personal de salud, ya que es de total importancia que a las personas que se estén formando en este sector, desde los inicios de sus prácticas se les inculque la cultura de calidad en sus labores diarias, para que a lo largo de sus carreras garanticen una excelente prestación del servicio siempre en función de los usuarios y sus familias.

De los artículos encontrados se excluyeron los artículos que están relacionados con temas de implementación de sistemas que no incluyan la norma ISO 45001, los artículos publicados antes del 2005 ya que se busca dar una información actualizada, los artículos que estén en un idioma diferente a español o inglés o cualquier artículo que no aporte información relevante o importante al tema de investigación.

De los artículos encontrados se realiza la selección de los que aportan al desarrollo del artículo, teniendo en cuenta los siguientes criterios, primero los que tengan una relación directa con el tema de investigación que es la búsqueda de una estrategia de alineación entre los requisitos de la NTC ISO 45001 con los estándares de calidad para el sector salud y, segundo artículos que aporten algún tema específico necesario para el artículo. El gestor bibliográfico utilizado es Sotero por eso los artículos seleccionados se importan allí, de donde se gestiona las referencias y se hace la depuración de información repetida.

En la siguiente figura (Figura 1) se presenta el diagrama de flujo para la selección de literatura para el desarrollo del artículo, a partir de las rutas de búsqueda y el proceso de filtración y selección de documentos

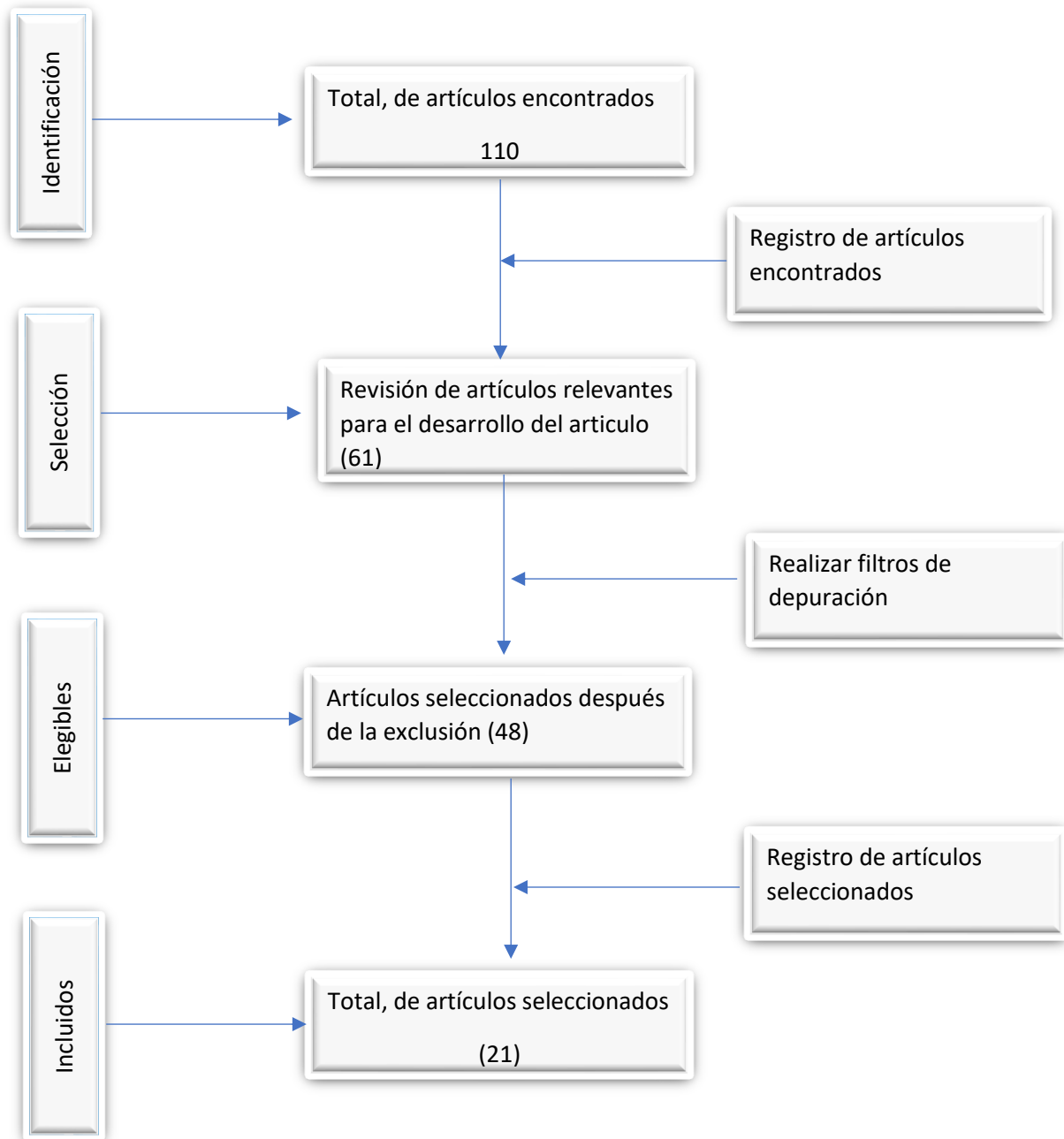


Imagen: Diagrama de flujo para la selección de literatura

Fuente propia

Resultados y discusión

En esta sección se presentan los resultados del análisis de la literatura encontrada para la búsqueda de una forma de alinear los requisitos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo con los estándares de calidad en salud para hospitales universitarios, debido a que la alineación de los sistemas de gestión busca optimizar recursos y hacer más eficaz y eficiente el manejo de los sistemas de gestión, utilizando los mismos recursos para lograr un mismo objetivo y una misma meta la mejora continua y la satisfacción de las partes interesadas de los hospitales universitarios.

La integración de sistemas de gestión con estándares de calidad tiene como propósito la integración de requisitos de manera coherente eficiente y eficaz, tiene muchos beneficios para las organizaciones ya que permite definir un enfoque a la mejora continua y un marco de referencia objetivo y estructurado, que permite dar un diagnóstico panorámico del estado en el que se encuentra la organización lo que permite y facilita la identificación en las áreas con falencias en las cuales hay que actuar y tomar decisiones para lograr los resultados deseados (Salazar et al., 2021; Gisbert & Fernandez, 2014)

Los hospitales universitarios son la escuela y centro de formación del personal médico, de enfermería y diversas profesiones de la salud, por lo que es muy importante que cuenten con un sistema de gestión óptimo robusto, funcional, que garantice una excelente formación basada en la cultura de calidad y mejora continua, para que desde los cimientos de su formación los estudiantes sean conscientes de la importancia de trabajar bajo estándares de calidad que los guíen y les den los lineamientos para minimizar errores y optimizar su tiempo y esfuerzo (Ortiz Martínez, 2016), (Didziulis, s. f.-b).

Debido a la naturaleza de los hospitales universitarios y la responsabilidad con la que deben llevar su funcionamiento, deben disponer de un código ético, que se convierte en un modelo de integración de valores, principios y compromiso con los cuales deben contar todos sus funcionarios y colaboradores en cada una de las actividades que realicen en el hospital, además del respeto a los derechos de los pacientes. (M. Torres & Jimenez, 2015)

Uno de los factores más importantes para garantizar la prestación de servicio de alta calidad en un hospital es el talento humano por esto es de suma importancia pensar y priorizar el bienestar de estos, de ahí la necesidad de la implementación de la norma ISO 45001 que tiene como finalidad gestionar los riesgos que se presenten en el trabajo y resolver los problemas de seguridad y salud en el trabajo a los

que se enfrenta el personal de la salud, a través de programas que buscan proteger la salud y fomentar la seguridad buscando el bienestar laboral. (A. Torres et al., s. f.) (Mejia et al., 2016)

La norma ISO 45001 Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, es una norma internacional donde se definen los requisitos para la implementación de los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo la cual permite que las organizaciones integren los requisitos de otras normas de la familia ISO y facilita la alineación de otros referentes de calidad, con el fin de garantizar la optimización de recursos. (Prado & Castañeda, 2021)

De acuerdo con la organización internacional de trabajo OIT todos los países deben implementar un programa nacional de seguridad y salud en el trabajo en el que se involucre el gobierno, los trabajadores los empleadores y los interlocutores sociales, con el fin de garantizar un entorno de trabajo seguro para todos los trabajadores, este programa debe contar con los elementos necesarios para garantizar su cumplimiento, enmarcado permanentemente en la busca de la mejora continua. (Bertranou & Marinakis, 2019)

De acuerdo a las cifras emitidas por la organización internacional de trabajo OIT cada año un promedio 317 millones de personas sufren accidentes laborales en todo el mundo y 2,34 millones de personas mueren debido a estos accidentes o enfermedades laborales. (organización internacional de trabajo 2021)

Para América Latina y el caribe la información indica que se presentan 11.1 accidentes mortales por cada 100.000 trabajadores en la industria, 10.7 en la agricultura y 6,9 en el sector de los servicios. En esta región hay bastantes vacíos con la salud y la seguridad en el trabajo debido a que algunos de los sectores más significativos para el desarrollo económico, son los sectores con mayor índice de accidentalidad. (organización internacional de trabajo 2021)

Debido a esto es de suma importancia para la organización internacional de trabajo OIT que los países de América Latina y el Caribe se implemente y ejecute un marco normativo eficaces en el área de salud y seguridad en el trabajo, que incentive a los diferentes partes que tengan relación con el tema a la implementación de programas y sistemas que garanticen el desarrollo y la evolución de la seguridad y salud en el trabajo. (organización internacional de trabajo 2021)

También se debe tener en cuenta que además del costo humano que se genera por no contar con un sistema eficaz de seguridad y salud en el trabajo hay otras implicaciones que se generan tales como

afectación en la producción, bajo desempeño, sobre costos y pérdidas económicas. (organización internacional de trabajo 2021)

Seguridad + salud para todos, es un programa de referencia de la organización internacional de trabajo OIT, este tiene como objetivo mejorar la salud y la seguridad de los trabajadores a nivel mundial, además tiene un papel fundamental en el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible que están relacionados con salud bienestar, el crecimiento económico y trabajo decente (OIT, 2016)

El programa centra su atención a los obstáculos que afrontan los países en desarrollo, los sectores de alto riesgos, los trabajadores con condiciones vulnerables en las pequeñas y medianas empresas, La estrategia que implementa el programa es brindar conocimientos, capacidades, y en impulsar la demanda de seguridad y salud en el trabajo. (OIT, 2021)

Otro factor importante para garantizar la prestación de servicio de alta calidad en un hospital es garantizar la satisfacción de los pacientes y su familia para eso es muy importante la implementación de estándares de calidad que busquen garantizar una excelente formación de personal médico garantizando buenas prácticas y cumplimiento de requisitos que certifiquen una prestación de servicio de alta calidad, pensando siempre en el bienestar y seguridad del paciente y sus familias, la seguridad hospitalaria y el bienestar social.(Jabalera et al., 2019)

Pero una organización al contar con diferentes normas y estándares de calidad implementados por separado puede generar mucha información duplicada, pérdida de tiempo, afectación de recursos, esfuerzo de más del personal todo debido a que los diferentes sistemas pueden tener requisitos en común que se pueden manejar unificadamente utilizando los mismos recursos y optimizándolos, por esto nace la necesidad de buscar alinear los requisitos de todos los sistemas, normas y estándares en un solo sistema macro. (Chavez, 2015) (Esteve-Matalí et al., 2021)

El ciclo PHVA es una teoría sistémica que se usa con mayor frecuencia cuando se quiere implementar sistemas basados en la mejora continua, este ciclo se puede relacionar directamente con la familia de normas ISO debido a que los dos basan sus fundamentos en la mejora continua, el aumentar la eficiencia y eficacia de procesos, identificación y mitigación de riesgos, minimizar fallas humanas. (Rojas et al., s. f.)

Por esta razón para la alineación de requisitos se propone un modelo basado en el ciclo PHVA (Planear, hacer, verificar y actuar), ya que por medio de este ciclo se busca estandarizar los requisitos de cada norma y estándar de calidad en cada uno de los diferentes pasos del ciclo, permitiendo que los

hospitales planifiquen lo que necesitan hacer verifiquen resultados y tomen decisiones siempre promoviendo la mejora continua del sistema. (Gutiérrez, A., & Miluska, I. 2018).

En Colombia los Sistemas de gestión y seguridad en el trabajo (SG-SST), se implementan basados en la norma ISO 45001:2018, el cual está estructurado bajo el ciclo PHVA (planear, hacer; verificar y actuar). Esta es un instrumento que adopto las ISO debido a la eficiencia y eficacia que ofrece para la fácil interpretación e implementación no solo de la ISO 45001 si no de cualquier norma que pertenezca a esta familia, de esta manera hace más amigable la alienación de requisitos de dos o más normas en un único sistema de gestión en las organizaciones. (Kafruni & Castro Del Toro, 2018)

La mayoría de las normas y estándares de calidad implementados en un hospital tienen una base en el ciclo PHVA, ya que se puede identificar qué requisitos corresponde a cada parte de ciclo, que requisitos cumplen con el planear cuales con el hacer cuales con el verificar y cuales con el actuar y de esta manera estandarizar todo el sistema unificado en estos pasos de ciclo, y así facilitar que los procesos de los hospitales trabajen con calidad con más certeza más comprensión y se garantice resultados efectivos y eficientes en la prestación de servicio (Velásquez & N (Tamayo-García, P. F. 2015), (Velásquez & Niño 2018).

En el PLANEAR de las normas se busca identificar y conocer el contexto, las necesidades y expectativas de las partes interesadas, se establecen objetivos políticos y programas, en el HACER se implementan todos los procesos, procedimientos e información documentada que ya se planificaron y se asignan recursos para la implementación de los mismos, en la etapa de VERIFICAR es donde se realiza el seguimiento de las actividades se realizan las mediciones del sistema de gestión y finalmente en la etapa del actuar es donde se toman las acciones necesarias para buscar siempre la mejora continua teniendo en cuenta los resultados de las mediciones del sistema de gestión. (Moyano & Villamil, 2021)

La integración de los Sistemas de Gestión y estándares de calidad en Hospitales universitarios ya que facilita el manejo del sistema de gestión y facilita la creación e implementación de estrategias que permiten cumplir con las expectativas de los pacientes y sus familias, satisfacer las necesidades de las partes interesadas tanto internas como externas. (Aguilera Chavez, 2012; Narvaez, 2015)

El primer paso de este modelo de alineación es establecer los sistemas, normas y estándares de calidad que se quieren alinear, el segundo es identificar qué nivel de implementación tiene cada norma y estándar en la organización el tercer paso es identificar qué requisitos hace parte de cada etapa del ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y hacer), el cuarto paso es hacer el análisis de los requisitos que se tienen

en común entre los sistemas normas y estándares a alinear, el quinto paso es unificar la información de los requisitos que se tienen en común en un solo documento que de cumplimiento a todas las normas y estándares, el sexto paso es implementar el sistema unificado realizar la verificación y medición de la evolución y por ultimo realizar las acciones necesarias para mejorar el sistema.

Conclusiones

Se identifica que los requisitos de las normas ISO 45001 y los estándares de calidad tienen en común la estructura de alto nivel de los sistemas y el ciclo PHVA, lo que permite proponer una estrategia de alineación entre ellos, con el fin de optimizar recursos, unificar información y tener un sistema de gestión más eficiente y eficaz en los hospitales como entidades prestadoras de servicios de salud que garanticen la prestación de servicio de alta calidad a todos sus stakeholders.

De acuerdo con la búsqueda de información y revisión de literatura para el desarrollo del artículo, respecto a estrategias encaminadas en la alineación de los requisitos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud con los estándares de calidad para hospitales universitarios, se concluye que es escasa la información directamente relacionada con este sector, por lo cual, conlleva a que se tenga en cuenta información de otros sectores de trabajo y normas diferentes a la de caso de estudio.

En investigaciones futuras y con el fin de complementar la información descrita en el artículo, es relevante generar una propuesta de integración de diferentes normas y estándares de calidad para los hospitales, que contemple la identificación exhaustiva de los riesgos, manejo eficaz y eficiente de sus recursos con la finalidad de implementar un sistema de gestión integral de calidad, que contribuya a la sostenibilidad, competitividad organizacional y a su vez le aporte al valor agregado y diferencial que se requiere en el mercado.

Bibliografía

- AEC: Asociación Española para la Calidad . (2016). Principales ventajas y dificultades de la integración de sistemas . Obtenido de Tendencias y experiencias en integración de sistemas Cuadernos de Calidad N° IV
- Aguilera Chávez, Y. (2012). Los sistemas integrados de calidad y ambiente: Gestión ambiental, ciencia, y equidad social en la educación universitaria. *Innovación educativa (M, DF)*, 12, 103-120.
- Baquero, S. (2014). La importancia de la implementación del sistema de gestión de Calidad en los procesos misionales de las empresas prestadoras de servicios de salud en Colombia. 20.
- Bautista, L., Castro, C., Ceron, K., & Montero, J. (s. f.). Diagnóstico de la gestión del área de Talento Humano del Hospital Universitario San José de Popayán.
- Bertranou, F., & Marinakis, A. (2019). Visiones desde el Cono Sur de América Latina en el Centenario de la OIT.
- Causado Rodríguez, E., Díaz Rocca, L. H., & Rago Murillo, R. (2008). Avances del proceso de calidad en la prestación de los servicios de salud en Colombia. 5(2), 161-166.
- Chavez, C. (2015). Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo..
- Decreto 1072 de 26 de mayo de 2015, Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, presidencia de la república de Colombia*
- Didziulis, L. (s. f.-b). La importancia de ser hospital universitario. 2016.
- Esteve-Matalí, L., Vargas, I., Cots, F., Ramon, I., Sánchez, E., Escosa, A., & Vázquez, M.-L. (2021). ¿La integración de la gestión de servicios sanitarios mejora la coordinación clínica? Experiencia en Cataluña. *Gaceta Sanitaria*. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2021.06.004>
- Gisbert, V., & Fernandez, A. (2014). INTEGRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN: NIVELES DE INTEGRACIÓN, BENEFICIOS, Y DIFICULTADES.

Guerra Bretaña, R. M., & Marin, Y. (2017). Accreditation and certification of hospital quality: Different or similar. *Revista Ingeniería Biomédica*, 11(21).

<https://doi.org/10.24050/19099762.n21.2017.1170>

Gutiérrez, A., & Miluska, I. (2018). Propuesta de mejora del SGSST a través del ciclo PHVA y la seguridad basada en el comportamiento en una empresa de alimentos para reducir accidentes de trabajo.

ICONTEC. (2015). *Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Norma Técnica Colombiana*. Colombia.

ICONTEC, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (2015). *Norma Técnica Colombiana ISO 9001. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos*. Bogotá: el instituto.

ICONTEC, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (2018). *Norma técnica Colombiana ISO 45001. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Bogotá.

ICONTEC, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (s.f.). *Norma técnica*.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC. (2020). *Instituciones Acreditadas*.

Obtenido de <http://www.acreditacionensalud.org.co/>

ISO- International Organization for Standardization. (2018). *Encuesta ISO Certificación y Conformidad. Encuesta ISO de Certificaciones Estándar del Sistema de Gestión*.

ISOtools. (6 de Septiembre de 2016). *Calidad y excelencia. ¿En qué consiste el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)?*

Jabalera, M., Pons, M., Gómez, E., & del Castillo, M. (2019). *Hacia la excelencia en gestión hospitalaria*.

Un modelo de gestión estratégica. Journal of Healthcare Quality Research, 34(3), 148-153.

<https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2019.02.005>

Kafruni, N., & Castro Del Toro, M. (2018). *Sistema integrado de gestión para las IPS de alta complejidad de la ciudad de Barranquilla basado en los estándares de acreditación en salud, el modelo European foundation for quality management y el Balanced Scorecard*.

Karapetrovic, S. (2007). Musings on integrated management systems. *Measuring Business Excellence*, 7(1), 4-13. <https://doi.org/10.1108/13683040310466681>

Mejia, C. R., Scarsi, O., Chavez, W., Verastegui-Díaz, A., Quiñones-Laveriano, D. M., Allpas-Gomez, H. L., & Gomero, R. (2016). Knowledge of health and safety at work in two hospitals in Lima-Peru, 2014. *Revista de la Asociacion Espanola de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 25(4), 211-219. Scopus.

Ley número 100, de 23 de diciembre de 1993, por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones, el congreso de la república de Colombia.

Ley 1562 del 11 de julio de 2012, por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupación, El congreso de Colombia

Molina, G., Ramirez, A., & Ruiz, A. (2013). Tensiones en las decisiones en Salud Pública en el sistema de salud colombiano: El bien común en confrontación con los intereses y prácticas particulares.

Ministerio de Salud y Protección Social, 2021, Seguridad y salud el trabajo
<https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/inicio.aspx>

Ministerio de Salud y Protección Social, 2021, Seguridad y salud el trabajo
<https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/inicio.aspx>

Ministerio de Salud y Protección Social. (2011). *Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario de Colombia.*

Ministerio De Salud Y Protección Social. (2 de Enero de 2018). Relación de IPS públicas y privadas según el nivel de atención y capacidad instalada. Obtenido de <https://www.datos.gov.co/Salud-y-Proteccion-Social/Relacion-de-IPS-p-blicas-y-privadas-seg-n-el-nivel/s2ru-bqt6>

Moyano, F., & Villamil, D. (2021). ANÁLISIS DEL CICLO PHVA EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS, UNA REVISIÓN DOCUMENTAL.

Narvaez, J. J. (2015). Formulación de un modelo de gestión de calidad en IPS publicas y privadas según metodología PMI. Universidad militar .

Nigenda, G., & Ruiz, J. (2010). Formación, empleo y regulación de los recursos humanos para la salud.

Organización de Naciones Unidas – ONU. (2015) Objetivos de desarrollo sostenible.

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollostenible/>

Organización internacional de trabajo. (2016). Seguridad + salud para todos parte I.

Organización internacional de trabajo. (2021). Seguridad + salud para todos parte II.

Organización Internacional del Trabajo – OIT. (2020). *Seguridad y salud en eltrabajo.*

<https://www.ilo.org/global/standards/subjects-covered-byinternational-labour-standards/occupational-safety-and-health/lang--es/index.htm>

Ortiz Martínez, J. G. (2016). Hospitales universitarios en Colombia: Desde Flexner hasta los centros académicos de salud. *Repertorio de Medicina y Cirugía*, 25(1), 50-58.

<https://doi.org/10.1016/j.reper.2016.02.001>

Prado, E., & Castañeda, F. (2021). INNOVATION IN THE SG-SST: ISO 45001 STANDARD.

Rojas, L., Romero, R., & Munevar, S. (s. f.). Guía para la integración de sistemas de gestión basado en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018. 2020.

Rubio, C. A. (s. f.). Revisión de modelos de sistemas integrados de gestión con base en las normas ISO 9001:2015, OHSAS 18001:2007, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018. 2019.

Standards, B. B. (2012). PAS 99:2012. Especificación común sistema de gestión requisitos como marco para la integración

Salazar, K., Gutierrez, S., & Espelata, Y. (2021). Guía para la implementación de sistemas de gestión basado en las normas ISO 9001:2015,ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.

Silva, Yelitza. (2005). Calidad de los servicios privados de salud. Revista de Ciencias Sociales, 11(1), 167-177. Recuperado en 08 de diciembre de 2021, de

http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttxt&pid=S1315-95182005000100011&lng=es&tlng=es.

Social, M. d. (2006). Decreto 1011 de 2006 Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud . Colombia

Velásquez, A. C., & Niño, I. L. (2018). Metodología de correlación estadística de un sistema integrado de gestión de la calidad en el sector salud. SIGNOS, 45-57.

Tamayo-García, P. F. (2015). Metodología para la integración de los sistemas de gestión organizacional. Ciencias Holguín, 21(3), 1-18.

Torres, A., Avendaño, L., Cortes, M., & Rueda, O. (s. f.). Modelo Estratégico Integral para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST) en Coomeva EPS.

Torres, M., & Jimenez, A. (2015). El ciclo PHVA con enfoque socialmente responsable como iniciativa en la gestión organizacional.